

# **Proyecto mediación y conciliación: el papel de la universidad y la sociedad civil en la promoción de la ciudadanía y la cultura de paz<sup>1</sup>**

*Mediation and Conciliation Project:  
the role of the university and civil society in promoting  
citizenship and a culture of peace*

**Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda<sup>1</sup>,  
Nicoly Isabelly Pereira Freire<sup>2</sup>,  
Vládia de Moura Lendengue Dedê<sup>3</sup> e  
Heyvah Amanda da Silva Pitombeira<sup>4</sup>**

**1.** Estudiante de doctorado en Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Federal Fluminense (PPGSD/UFF) y en Derecho en la Universitat Jaume I (UJI). Profesor del Diploma de Posgrado en Mediación y Gestión de Conflictos en la Universidad de Fortaleza (UNIFOR). **ANAKARINEPCM@GMAIL.COM**

**2.** Graduada en Derecho de la Universidad de Fortaleza (UNIFOR). Miembro del Proyecto Mediación y Conciliación en el Programa Ciudadanía Activa (UNIFOR). **NICOLY.ISA@HOTMAIL.COM**

**3.** Graduada en Letras-Portugués-Español (UFC). Abogada. Miembro del Proyecto Mediación y Conciliación en el Programa Ciudadanía Activa

---

**1.** Ponencia presentada en sesione paralela que se realizó el 30 de septiembre de 2016 en el Congreso Mundial de Mediación y Cultura de Paz, Bogotá - Colombia.

(UNIFOR). Colaboradora en la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje (OAB/CE). **VLADIALENDENGUEADVOCACIA@GMAIL.COM**

**4.** Graduanda del Curso de Derecho de la Universidad de Fortaleza (UNIFOR). Miembro del Proyecto Mediación y Conciliación en el Programa Ciudadanía Activa (UNIFOR). **AMANDA87PITOMBEIRA@HOTMAIL.COM**

## Introducción

Este artículo tiene como objetivo presentar y discutir la temática de la Mediación y Conciliación y su relevancia para la comunidad y para la vida académica de los participantes.

Actualmente, en Brasil, enfrentamos a la siguiente realidad social — los ciudadanos de escasos recursos (financieros o educacionales) generalmente desconocen sus derechos y deberes y, consecuentemente, tienen dificultades para manejar situaciones cotidianas. Y cuando esos ciudadanos están viviendo un conflicto, existe la necesidad de reconocer por cual medio la controversia se puede ser administrada adecuadamente, sea por medio judicial o extrajudicial. Aún predomina, en las comunidades periféricas, el paradigma de buscar directamente al Poder Judiciario cuando ocurre el surgimiento de cualquier tipo de conflicto. El desconocimiento cuanto a la efectividad, celeridad y los de más beneficios decurrentes de otras formas extrajudiciales de gestión de conflictos terminada por demandar más tiempo, gastos financieros y desgaste emocional de las personas envueltas. Los obstáculos para tener acceso al Judiciario constituyen, hasta hoy, uno de los problemas que más afligen a la sociedad brasileña.

Es justamente frente a esa realidad, que percibimos el surgimiento de diversos proyectos sociales de iniciativa de la sociedad civil y/o instituciones privadas que buscan beneficiar los ciudadanos por medio de la educación y del ejercicio constante de la ciudadanía. Entre ellos, está el Programa Ciudadanía Activa (PCA), una creación de la Universidad de Fortaleza (UNIFOR), implementado en 2001, por medio del Centro de Ciencias Jurídicas (CCJ), que tiene por objetivo utilizar el conocimiento producido por profesores y alumnos del curso de Derecho como factor de cambio social, posibilitando que la actividad conjunta y voluntaria de esos sujetos contribuya efectivamente

para la humanización de la enseñanza y del ejercicio de la actividad jurídica, estimulando prácticas ciudadanas, a la concientización de derechos y deberes de la población y la inclusión social de personas puestas al margen de la sociedad — una experiencia educacional innovadora que privilegia la participación ciudadana y la cohesión social — busca por medio de sus actividades sensibilizar personas (profesores, alumnos y comunidad) para actuar como emprendedores de ciudadanía.

En el PCA son desarrollados 31 proyectos, entre ellos, uno utiliza en su contenido la temática mediación y conciliación desde el año 2013, en ese contexto, el presente estudio objetiva presentar y discurrir sobre el Proyecto Mediación y Conciliación, demostrando su importancia para la comunidad y para la vida académica de los alumnos participantes. Para eso, hicimos un amplio levantamiento bibliográfico y documental, además de investigación de campo partiendo de observaciones de los sujetos (profesor-orientador, alumnos y comunidad) y de las actividades desarrolladas durante las acciones sociales, en el período de 2014 a 2015.

## **La mediación y el empoderamiento social**

La democracia presupone intensa participación de los ciudadanos en el proceso de su construcción. En Brasil, con el advenio de la Constitución Ciudadana de 1988, la cual privilegia los derechos fundamentales y la dignidad humana, se observa que la práctica de la ciudadanía no se tiene concretizado debido a los problemas socioeconómicos existentes en esta sociedad (MIRANDA, 2012).

La participación social integra el cotidiano de todos los ciudadanos que, de una manera o de otra, sienten la necesidad de asociarse con vista a alcanzar objetivos que difícilmente serían atingidos caso fuesen perseguidos individualmente y de manera aislada.

Participación y ciudadanía son conceptos interrelacionados y se refieren a la apropiación por los individuos del derecho de construcción democrática de su propio destino. Aquella debe, por lo tanto, ser observada como una de las principales herramientas de acceso a la ciudadanía (MIRANDA, 2012).

La mediación de conflictos se insiere en esta temática como herramienta de empoderamiento social para promover la inclusión y la transformación de

la perspectiva de individuos para que sean protagonistas de los rumbos de sus vidas y de su comunidad. Segundo Sales (2010) la mediación posee varios objetivos y entre ellos se destaca la inclusión social.

La mediación requiere la participación efectiva de las personas para la solución de sus problemas del cotidiano, teniendo estas mismas que dialogar y reflexionar sobre sus responsabilidades, derechos y obligaciones. Luego, el individuo es llevado a reflexionar sobre el contexto que envuelve sus actitudes y que afecta a su vida y la de las otras personas.

En ese contexto, podemos comprender que la participación ciudadana es un proceso transformativo abierto en que se lleva a cabo una política específica orientada a la capacitación y al *empowerment*<sup>2</sup> de la ciudadanía y al impulso de su papel en el fortalecimiento del desenvolvimiento comunitario (MIRANDA, 2012).

La mediación de conflictos pasa a ser extremadamente eficaz en la re significación del pasado histórico cultural que refleje en el estilo de vida de las poblaciones de comunidades marginalizadas, pues estimula el sentimiento de dignidad en aquellos que a utilizar en virtud de tratamiento que les es dispensado y también por percibieren que pueden encontrar soluciones para sus propios problemas (SALES, 2010).

Partiendo de la utilización del diálogo en la administración de conflictos, Sales (2010) argumenta que también es posible crearse una identidad colectiva y consecuentemente empezar la lucha por la mejora de sus condiciones de vida.

La visión transformativa propiciada por la mediación y conciliación segundo Foley (2011, p. 247) permite que el conflicto sea visto como una oportunidad dúplice, en la cual, concomitantemente, hay el desenvolvimiento y el ejercicio de la autodeterminación, consistente en el empoderamiento de los mediados, y en la confianza mutua, por medio del fomento a la reciprocidad entre los envueltos en el conflicto.

---

2. Segundo Miranda (2012), EMPOWERMENT es el establecimiento de autonomía y responsabilidad a las personas en tomada de decisiones y acciones.

Las consecuencias de la práctica de mediación en la vida de los individuos en las palabras de Sales (2010, p. 8) pueden ser descritas como “[...] crecimiento de sentimiento de responsabilidad civil, ciudadanía e de controle sobre os problemas vivenciados”. La práctica de la mediación puede cambiar la perspectiva de los individuos sobre los rumbos de sus propias vidas, de sus relaciones en comunidad y de su participación en la vida en sociedad. La mediación se presenta como un instrumento para el ejercicio de ciudadanía.

## **El proyecto mediación y conciliación**

Con el intuito de despertar en el cuerpo discente la importancia de la práctica de la administración pacífica de conflictos y la difusión de tal perspectiva en las comunidades, en el año de 2013, fue incluida la temática específica de mediación y conciliación en el rol de proyectos desenvueltos por el Programa Ciudadanía Activa (PCA) de la Universidad de Fortaleza (UNIFOR).

En 2014, como integrantes del cuerpo de alumnos del curso de Derecho, tomamos conocimiento por medio del sitio web de la Universidad y por medio de invitación de amigos participantes del Programa Ciudadanía Activa sobre la posibilidad de participar del Proyecto Mediación y Conciliación y, así, ampliar nuestros conocimientos al vivenciar nuevas experiencias con la comunidad. Luego, los relatos y la invitación que nos hicieron por otros alumnos nos ha motivado a unirse y participar de las actividades del proyecto.

Desde entonces, pasamos a integrar, construir y acompañar todas las acciones realizadas por el Proyecto Mediación y Conciliación. Eso nos permitió conocer los motivos de su implementación, la forma como es desarrollado y percibir los beneficios que de él provienen en favor de la comunidad asistida y de los alumnos participantes.

Para Pateman (1992), la participación es educativa y promueve, por medio de un proceso de capacitación y concientización (individual y colectiva), el desenvolvimiento de la ciudadanía, cuyo ejercicio se presenta como requisito central para la ruptura con el ciclo de subordinación y de injusticias sociales.

En ese sentido, el Proyecto Mediación y Conciliación se viene presentando; como un instrumento de intervención social que posee la misión de promover la

democratización de los derechos y deberes, partiendo de la difusión de la información de alternativas más justas para el tratamiento de conflictos, visando el ejercicio pleno de la ciudadanía, contribuyendo así, para una sociedad más solidaria y plural. Segundo Six (2001) es importante la implementación y divulgación de los medios pacíficos de administración de conflictos, pues “quando o indivíduo aceita suspender seu ponto de vista privado para levar em consideração o bem comum”, se atinge, finalmente, la ciudadanía.

Entre los objetivos del Proyecto está el fortalecimiento de las ideas de justicia, de derechos y deberes en el interior de las comunidades más necesitadas, como también la posibilidad de que algunos conflictos sean mediados y resueltos pacíficamente con o sin ayuda de las instituciones formales de Justicia, además de fomentar por medio de la educación el cambio de la cultura del litigio aún tan vivo en nuestra sociedad para la cultura de la pacificación.

El Proyecto Mediación y Conciliación es desenvuelto, en conjunto, por la profesora-orientadora Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda y alumnos voluntarios del Curso de Derecho y también de otros cursos de graduación de la Universidad de Fortaleza (UNIFOR), que desde el año de 2013, presta asistencia a diversas comunidades de la ciudad de Fortaleza-Ceará, en Brasil, (aproximadamente 490 personas ya fueron beneficiadas de manera directa), pues, lleva de forma itinerante sus acciones sociales a puestos de salud, escuelas públicas, organizaciones no-gubernamentales, entre otros espacios.

Al actuar en la difusión de la cultura de paz por medio de la partilla de conocimientos básicos sobre “nuevas” formas pacíficas de administración de conflictos y en la diseminación de la importancia del diálogo en las relaciones interpersonales, en lenguaje fácil y asequible a las comunidades beneficiadas, por medio de clases y seminarios ministrados con la utilización de material didáctico elaborado por los propios universitarios participantes y con supervisión de la profesora-orientadora, el evento denominado Acción Social que se realiza a cada semestre al final de los encuentros organizados por el Proyecto.

Los participantes del proyecto (profesor-orientador y alumnos) se reúnen en encuentros quincenales durante el período de seis meses. Las actividades del empiezo del Proyecto consisten en presentar y capacitar los alumnos sobre

las diversas formas de administración de conflictos, con foco en los medios extrajudiciales como la Mediación y Conciliación, por medio de dinámicas, clases, palestras y visitas técnicas e instituciones que desenvuelven el trabajo de mediación y conciliación.

Ya en las primeras reuniones, la profesora-orientadora nos despierta y sensibiliza sobre la importancia de la intervención social en las comunidades por medio de la realización de dinámicas de grupo y cuestionarios vueltos al autoconocimiento, buscando transformar y ampliar nuestra perspectiva humanitaria. Verificamos que actividades como esas contribuirán para que podamos reflexionar y deshacer algunos prejuicios derivados del pensamiento común y del dogmatismo jurídico.

Desde el sexto encuentro promovido por el Proyecto, los integrantes pasan a definir las metas de trabajo que serán desenvueltas en la acción social. Los alumnos son divididos en grupos funcionales (acogida – expositores – dinámicas de grupo – folleto informativo – teatro) y temáticos (concepto de conflicto – las formas existentes de administración de conflictos – concepto y explicación de funcionamiento de una sesión de mediación y conciliación – reflexión sobre el acceso a la justicia – información donde hay núcleos de mediación y conciliación asequibles a la población) quedando responsables por la elaboración y ejecución de la acción social.

El grupo de alumnos desenvuelve cada temática de forma clara y objetiva con un lenguaje simple y asequible al público para el cual es dirigido. El lenguaje es un factor cuidadosamente trabajado por los integrantes del proyecto, una vez que las informaciones deben ser correctas y repasadas de forma bastante simplificada, sin muchos términos técnicos, para que los miembros de las comunidades, generalmente personas de bajo nivel de escolaridad, puedan comprender lo que les es transmitido. Son elaboradas dispositivas con imágenes y tópicos para la presentación, piezas teatrales para recordar y enfatizar situaciones de la vida real, dinámicas y fólder informativos, pues es de gran importancia que la presentación sea dinámica, llena de efectos visuales y actividades con y para el público, con el intuito de prender la atención de los oyentes y ayudar en la fijación de las informaciones.

En seguida, se define la fecha y el lugar de la acción social, que consiste en un seminario, donde los beneficiarios directos e indirectos serán los miembros de la comunidad (mayores, adultos y adolescentes). En el día firmado, el grupo de alumnos expone su tema, utilizando los recursos elaborados, realizan dinámicas con los presentes y contestan las dudas de los participantes, todo auxiliado por la profesora-orientadora.

Al final de cada acción social, a partir de nuevas invitaciones y testimonios positivos que recibimos de las personas de la comunidad nos lleva a creer que el compromiso social está siendo efectuado con éxito, pues es gratificante percibir la sonrisa de cada oyente, cuya expresión nos indica el impacto del proyecto, fruto del esfuerzo y dedicación de los alumnos y profesor voluntarios.

Con esas prácticas de interacción fuera del aula de clases se busca, utilizar el proceso de enseñanza-aprendizaje como un medio de catalizar reflexiones en asuntos referentes al papel de la función social de enseñanza jurídica, a la resignificación de saberes de los discentes y de la comunidad.

Freud dizia que há três funções impossíveis por definição: educar, governar, psicanalisar. É que são mais que funções ou profissões. O caráter funcional do ensino leva a reduzir o professor ao funcionário. O caráter profissional do ensino leva a reduzir o professor ao especialista. O ensino deve voltar a ser não apenas uma função, uma especialização, uma profissão, mas também uma tarefa de saúde pública: uma missão. Uma missão de transmissão. (MORIN, 2000, p. 101).

Luego, profesores y alumnos participantes del proyecto comparten sus conocimientos con la comunidad a la que pertenecen y esto les animará a tomar una posición de participación activa, pues dotada de conocimiento podrá interferir en su realidad como protagonista de cambios, buscando una vida mejor, más justa, equitativa y solidaria.

Cada semestre, se multiplica el número de personas alcanzadas por ese proyecto, se registra un cambio gradual y una mejora en la calidad de vida de la comunidad discente y del público externo beneficiado. Las personas alcanzadas por los seminarios pasan a actuar en su casa, familia, barrio, escuela, trabajo,



como promotores de la cultura de paz, por medio de la mejor conducción de los conflictos del cotidiano, aplicando y disseminando la cultura de conciliación y mediación de conflictos, ampliando así el sentido de justicia para esas personas.

Para los alumnos envueltos, ese tipo de actividad y participación en proyectos vueltos a la inclusión social, agrega nuevos valores a la vida personal, académica y profesional, ampliando sus horizontes y aforando diversos beneficios como por ejemplo: el desenvolvimiento del poder de movilización, la mejora en la capacidad de comprensión y más respeto por la pluralidad, o perfeccionamiento del carisma, ampliación del potencial de discernir y escuchar activamente, la mayor sensibilidad con su papel de agente transformador de la realidad social, entre otros.

Hay que destacar que algunos discentes por identificarse con la propuesta del proyecto acaban por tornarse alumnos-tutores que asumen la función de auxiliar la profesora-orientadora en la formación de los nuevos alumnos y en el desenvolvimiento de nuevas acciones, bien como son invitados a participar de eventos sociales en diversos lugares para abordar y difundir la temática de las formas consensuales de tratamiento de los conflictos y de la cultura del diálogo.

## Conclusiones

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos observar que el Proyecto Mediación y Conciliación utiliza el conocimiento académico-jurídico construido como forma de integración social, difusión de la cultura de paz y rescate del ejercicio de la ciudadanía. Se destaca la importancia de esa iniciativa social, construida por alumnos y profesor-orientador voluntarios, que intervienen directamente en las comunidades, actuando en pacería con una institución de educación formal (universidad), combinando el saber académico y el saber popular como elemento de comunicación y fortalecimiento de los enlaces sociales.

Segundo Santarém (2016, p.150), “a universidade deve ser formadora de espíritos críticos e de pessoas conscientes do seu papel de agentes de transformação da sociedade”. Por lo tanto, el Curso de Derecho de UNIFOR ha superado el objetivo de proporcionar la enseñanza de calidad en la medida en que desarrolla un proyecto pautado en un comportamiento humanitario,

estimulando la concientización de los derechos, la ciudadanía y la democratización del acceso a la justicia (BEZERRA, 2003).

Hay que destacar que el proyecto aquí presentado integra personas de la comunidad en su desenvolvimiento, dándoles el poder de participación activa en favor de aumentar la mejora en sus vidas, de sus vecinos y de los lugares donde viven. Además de contribuir con informaciones jurídicas relevantes para mejor auxiliar la comunidad en el acceso a la justicia, el Proyecto tiene actuado como un instrumento para el despertar de la ciudadanía y de la autoestima de las personas que, por veces, se sienten excluidas.

Se concluye, a partir de la descripción del funcionamiento del proyecto, que para promover cambios en la sociedad, son necesarias algunas virtudes preconizadas por los participantes, como la solidaridad, el espíritu de colectividad, la perseverancia y la enorme voluntad de cambios del cuadro social del país.

Se hace necesario el desenvolvimiento de programas sociales en las universidades y una mayor participación y divulgación por parte de los universitarios. Además de eso, el establecimiento de asociaciones con las diversas instituciones formales de acceso a la Justicia (como a Defensoría Pública, el Ministerio Público, el Orden de los Abogados (OAB), Tribunal de Justicia Estadual) para que así, puedan divulgar y sensibilizar más personas para tomar una postura ciudadana-activa contribuyendo para una sociedad más solidaria, participativa y equilibrada.

Por fin, modelos de proyectos sociales frutos de asociaciones entre la Universidad y la comunidad, constituyen verdaderos ejemplos que pueden inspirar y motivar nuevas iniciativas, promoviendo cambios significativos en la sociedad brasileña. Y nuestra experiencia a lo largo de dos años, mostró que cuánto más programas y proyectos son descentralizados y llevados a acercarse de las comunidades, más rápida será el alcance y bien más efectivos serán esos instrumentos de pacificación social.

## Referencias

BEZERRA, Francisco Otávio de Miranda. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org). **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade:** a cidadania em debate. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2003.

BRAGA NETO, ADOLFO. **Mediação: uma volta às origens.** Os métodos alternativos de solução de conflitos cada vez ganham mais força no Brasil e no mundo, reavivando velhas práticas pacificadoras como a mediação: depoiment. Publicação em jan. 2009. 13ª edição. São Paulo: Revista Getúlio. Disponível em: <http://biblioteca.digital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7031/Ed.%2013%20-%20Entrevista%20%28site%29.pdf?sequence=1>. Acesso em: 09 set. 2016.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **A Justiça Comunitária para Emancipação.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas César (org.). Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos Sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

FREIRE, Paulo. **Conscientização:** teoria e prática da libertação; uma introdução ao pensamento de *Paulo Freire*. São Paulo: Editora Cortez & Moraes, 1980.

HOLANDA, Ana Paula Araújo Holanda. Núcleo de Estágio em Direito: Exercício da Cidadania. **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade:** a cidadania em debate. Universidade de Fortaleza, 2003.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro.** Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2000.

MIRANDA, Ana Karine Pessoa Cavalcante. **A Mediação comunitária como instrumento de prática da cidadania e da democracia: a experiência do estado do Ceará,** 2012. Disponível em: <<http://www.mpce.mp.br/nespeciais/nucleomed/publicacoes/artigos/a.mediacao.comunitaria.como.instrumento.pdf>>. Acesso em 20 ago.2016.

PAULA, Bruna Souza. **O projeto Cidadania Ativa** – Um desafio educacional. CONPEDI, Salvador, 2006. Disponível em: <[http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/salvador/bruna\\_souza\\_paula.pdf](http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/salvador/bruna_souza_paula.pdf)>. Acesso em: 05 de agosto de 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare: Um guia prático para mediadores.** 3. ed. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

SANTARÉM, Robson. **Precisa-se (de) ser humano: valores humanos: educação e gestão**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2016.

SILVA, João Alves. O Direito como fator de mudança social e concretização da cidadania. **Estudos sobre a efetivação do direito na atualidade**: a cidadania em debate. Universidade de Fortaleza, 2003.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da Mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

**Recebido:** 19-04-2017

**Aceito:** 20-05-2017